



Índice

1. OBJETO2

2. ALCANCE2

2.1. Ámbito material (y/o subjetivo):2

2.2. Hitos de inicio y fin:2

3. NORMATIVA2

4. DEFINICIONES2

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]2

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO2

6.1. Fase de petición2

6.2. Fase de asignación de extensión2

6.3. Fase de facturación3

6.4. Fase de configuración3

6.5. Fase de Instalación3

6.6 Resumen de actuaciones3

7. DIAGRAMA DE FLUJO4

8. SEGUIMIENTO5

Indicadores del procedimiento5

9. REGISTRO Y ARCHIVO5

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	20/10/25	Edición inicial

- Elaborado por: José Manuel Güemes Sánchez Director del Área de Comunicaciones
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9137600ac831e007d7096218839fc0b>

CSV: c9137600ac831e007d7096218839fc0b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE MANUEL GÜEMES SÁNCHEZ	Director del Área de Comunicaciones	17/02/2026 13:26:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	17/02/2026 14:16:00	



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer las actuaciones a seguir por los distintos agentes implicados en el mantenimiento del sistema telefónico de Universidad relativas a altas de extensiones telefónicas par que una vez realizadas queden perfectamente documentadas y se pueda hacer un seguimiento de las distintas solicitudes.

2. ALCANCE

2.1. *Ámbito material (y/o subjetivo):*

Este procedimiento se aplica a los miembros de la comunidad universitaria autorizados PDI y PTGAS.

2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El proceso se inicia con una solicitud vía CAU y termina con el cargo interno (si procede) realizado a la unidad correspondiente.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://sicuz.unizar.es/comunicaciones/telefonía/telefonía-inicio>

4. DEFINICIONES

Comunicaciones Telefonía: Grupo del área de comunicaciones encargado de la gestión del sistema telefónico.

Comunicaciones Red: Grupo del área de comunicaciones encargado de la gestión de los equipos de la red.

Taller: Grupo de técnicos especialistas del área de comunicaciones.

Operadores: Técnicos especialistas de los centros.

Phonecoin: Aplicación de facturación de sistema telefónico.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Area de Administración
- Area de Comunicaciones
- Técnicos especialistas de Centros

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. *Fase de petición*

El peticionario debe ir a la página <https://sicuz.unizar.es/comunicaciones/telefonía/telefonía-inicio> -> «Solicitud de nueva línea fija» y rellenar en Solicit@ una Solicitud de alta de línea de teléfono fijo.

Una vez firmada por el responsable de la unidad, se crea el ticket en el CAU, que incluye todos los datos necesarios, como el número de despacho o de roseta, y llega a la cola de Telefonía del CAU.

Si el usuario hiciera la petición directamente en el CAU, se le remite al procedimiento correcto, y se cierra el ticket.

6.2. *Fase de asignación de extensión*

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9137600ac831e007d7096218839fc0b>

CSV: c9137600ac831e007d7096218839fc0b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE MANUEL GÜEMES SÁNCHEZ	Director del Área de Comunicaciones	17/02/2026 13:26:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	17/02/2026 14:16:00	



Para asignar un número, se busca uno similar a los que ya tiene la unidad en el mismo edificio. Si es posible, se reutiliza una extensión que ya haya pertenecido a esa unidad en el pasado.

Se transfiere el ticket a la cola Admón-SICUZ, indicando la extensión elegida.

6.3. Fase de facturación

En la aplicación Phonecoin se da de alta la extensión, asignándole los usuarios que la vayan a usar. Estos datos acabarán reflejados en el directorio. Se genera el albarán correspondiente al modelo de terminal que se vaya a instalar.

Se transfiere el ticket de vuelta a la cola de Telefonía.

6.4. Fase de configuración

Se da de alta la línea en la centralita (actualmente Alcatel OXE).

Se debe indicar, entre otros datos, el nombre visualizado en el display, centro de coste asociado, y permisos de acceso a la red pública.

En su caso, se hacen configuraciones adicionales como la pertenencia a un grupo de captura.

Se actualiza el firmware del terminal telefónico y se registra con la extensión elegida.

Los responsables de la red asignan un puerto físico en un switch, le configuran PoE, la VLAN correspondiente, y gestionan la colocación del latiguillo.

Se registran todos los datos en la base de datos de Comunicaciones para su ulterior consulta.

Se imprime una ficha de instalación con la extensión, número directo desde el exterior y roseta, así como instrucciones básicas de funcionamiento y enlaces útiles para mayor información o resolución de incidencias.

6.5. Fase de Instalación

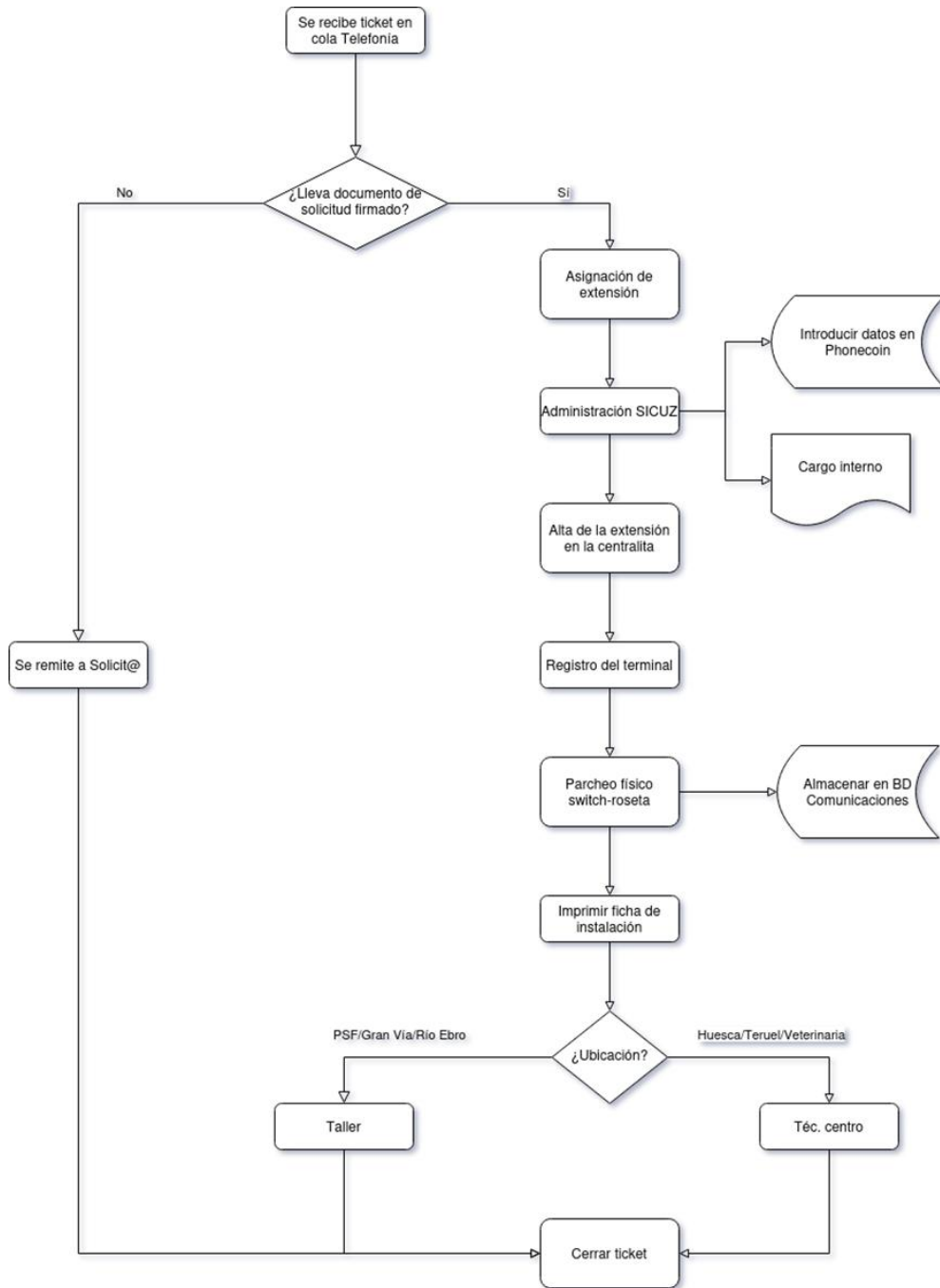
Si la ubicación de la nueva línea es en el Campus Plaza San Francisco, Gran Vía o Río Ebro, se transfiere el ticket a la cola del taller para que procedan a su instalación, haciéndoles entrega del terminal y la ficha de instalación.

Si la ubicación es en Huesca, Teruel o la Facultad de Veterinaria, se hace llegar el material por correo interno al técnico de centro.

6.6 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Jefe de Proyectos o Programador de Telefonía	Valida la petición, y asigna extensión
Personal de Administración del SICUZ	Alta en Phonecoin, gestión del cargo.
Programador de Telefonía	Configura extensión en la central y terminal si es necesario. Imprime información para el usuario.
Programador de equipos de comunicaciones	Configura equipo de comunicaciones y parcheo del punto
Técnico especialista del Taller de Comunicaciones	Instalación o retirada física del terminal y puesta en marcha




7. DIAGRAMA DE FLUJO


c9137600ac831e007d7096218839fc0b

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9137600ac831e007d7096218839fc0b>



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

- Encuesta de satisfacción del usuario:
 - Descripción del indicador: después de la instalación del equipo multifunción se consultará al usuario mediante el sistema de encuestas ATENEA que permite valorar su satisfacción de 1 a 5.
 - Forma de obtención: acceso a ATENEA y obtención del grado de satisfacción
 - Responsable: Secretaria Vicegerencia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
 - Valor a alcanzar: 4

El seguimiento de los indicadores se realizará con la herramienta Excel normalizada proporcionada por el Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Todos los documentos asociados se conservarán en el sistema CAU, de acuerdo con la normativa de conservación de documentos de la Universidad de Zaragoza.

Administración anota los cargos internos y registra en phonecoin.

CSV: c9137600ac831e007d7096218839fc0b

Firmado electrónicamente por

JOSE MANUEL GÜEMES SÁNCHEZ

PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Director del Área de Comunicaciones
Vicegerente de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Página: 5 / 5

Fecha

17/02/2026 13:26:00

17/02/2026 14:16:00



c9137600ac831e007d7096218839fc0b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9137600ac831e007d7096218839fc0b>